TREINAMENTO

SENTINDO NA PELE

BEM VINDOS!

HOJE VOCÊS TERÃO UMA EXPERIÊNCIA DIFERENTE!

Neste treinamento, passaremos por algumas experiências reais, que causarão sentimentos sobre certas situações do dia-a-dia de nossos clientes e colegas de trabalho.

Contamos com a sua participação de mente aberta!

1º

MODULO

A seguir iremos debater sobre alguns atendimentos do dia-a-dia!

Como você se sentiu?!

ATENDIMENTO OFENSOR!

Podemos definir com **atendimento ofensor** aquele que não atende às suas expectativas. Isso inclui não responder aos seus questionamentos, não atender aos seus pedidos, deixá-lo esperando por uma solução, tratar o cliente com rispidez entre diversas outras questões.

SENTIMENTO!

Ao sermos mal tratados experimentamos muitas emoções intensas como: ansiedade, medo, raiva, tristeza, decepção, frustração, etc. Todas essas emoções alteram o humor e comprometem o comportamento, fazendo com que a pessoa procure se isolar, evite novos relacionamentos, tenha dificuldade de se expressar e sinta-se insegura para enfrentar desafios.

SENTIMENTO!

Ao sermos mal tratados experimentamos muitas emoções intensas como: ansiedade, medo, raiva, tristeza, decepção, frustração, etc. Todas essas emoções alteram o humor e comprometem o comportamento, fazendo com que a pessoa procure se isolar, evite novos relacionamentos, tenha dificuldade de se expressar e sinta-se insegura para enfrentar desafios.

Como você se sentiu?!

ABANDONO NO ATENDIMENTO!

O abandono por tempo excessivo de espera ou por falta de resolução da demanda apresentada causa sentimentos de desprezo ao cliente, Por isso, é fundamental que o atendimento seja o mais humanizado possível, pelos funcionários, pela URA ou pelo chatbot. É preciso que a empatia e o entendimento das necessidades do cliente fiquem claras, para então serem resolvidas integralmente.

SENTIMENTO!

Nos deparamos com a indiferença. A indiferença, é um ponto intermédio entre o apreço e o desprezo. Se alguém sentir apreço, esse sentimento será agradável e ativo, dará total atenção a situação, pelo contrário, se sentir desprezo, tornar-se-á em algo que se pretende rejeitar. Ao mostrar-se indiferente, Estudos mostraram que o cérebro registra rejeição da mesma forma que faz a dor física.

SENTIMENTO!

Nos deparamos com a indiferença. A indiferença, é um ponto intermédio entre o apreço e o desprezo. Se alguém sentir apreço, esse sentimento será agradável e ativo, dará total atenção a situação, pelo contrário, se sentir desprezo, tornar-se-á em algo que se pretende rejeitar. Ao mostrar-se indiferente, Estudos mostraram que o cérebro registra rejeição da mesma forma que faz a dor física.

SENTINDO NA PELE

Treinamento com foco nos sentimentos provocados em nossos clientes e colegas de trabalho

Como você se sentiu?!

FALTA DE ATENÇÃO!

A falta de atenção no atendimento pode transparecer descaso, comportamento próprio da pessoa que não se importa, que não dá atenção, que age com falta de consideração ao próximo, um dos principais ofensores no atendimento.

SENTIMENTO!

A pessoa que sofre com sentimento de descaso pode em algum momento associar outros sentimentos como por exemplo, abandono, fracasso, privação emocional, indesejabilidade social, busca de aprovação, pessimismo, etc. Pode se isolar e perder oportunidades de relacionamento e convívio social.

2º

MODULO

A seguir iremos debater sobre alguns atendimentos do dia-a-dia!

SEJAM BEM VINDOS AO

INTERNET BANKING

SEJAM BEM VINDOS AO

INTERNET BANKING

O **internet banking** nada mais é do que ter acesso a uma área pessoal dentro do site da sua instituição ou banco. Ele permite que o cliente acesse sua conta corrente ou informações da poupança, ou outros produtos, pela **internet**.

Como você se sentiu?!

TRANSFERÊNCIA ERRADA!

A demora no atendimento é um dos principais motivos relatados pelos clientes que têm problemas com call center. Um dos principais fatores que acarretam essa demora são as inúmeras transferências as quais os consumidores são submetidos, sem a devida atenção ao tema que o cliente quer falar.

O problema não para por aí, o cliente, que já está impaciente com todas essas trocas, é obrigado a repetir as mesmas informações inúmeras vezes, a cada atendente – nome, dados pessoais etc. .

SENTIMENTO!

Neste caso, nos deparamos com uma pessoa incomplacente, que não tem disposição para satisfazer as vontades de uma outra pessoa, está ligado com a falta de empatia, Quando o cliente, que já está insatisfeito com a demora e o problema do serviço ou produto, e se depara com um atendente que parece não se importar com suas aflições, ele tende a ficar mais impaciente e fechado a sugestões.

EMPATIA!

Empatia é a capacidade de você sentir o que uma outra pessoa sente caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela, ou seja: procurar experimentar de forma objetiva e racional o que sente o outro a fim de tentar compreender sentimentos e emoções.

A demonstração de empatia faz com que o cliente se sinta valorizado, amenizando bastante a insatisfação e o baixo conceito que a empresa teria por conta do problema raiz da ligação, eliminando, assim, a possibilidade de uma propaganda boca a boca negativa.

Salads
Paninis
Wraps

RECIPRO CIDADE!

Reciprocidade é uma relação em que um comportamento positivo recebe em troca um outro comportamento positivo, e um negativo receberá em troca o mesmo. Poderíamos, então, pensar a reciprocidade como uma forma de equilíbrio entre aquilo que você doa e aquilo que você recebe.

A reciprocidade é um princípio para a vida. Ela orienta a cooperação e nos incentiva a sermos úteis em benefício do outro. Ao adotarmos a reciprocidade em nossa vida buscamos chegar a um resultado que nos dê mais satisfação e felicidade.

DICAS DE OURO!

Saber **OUVIR**

Ter **EMPATIA**

Ser **CONFIANTE**

SORRISO na voz

Ser **ASSERTIVO**

Se colocar no lugar do **CLIENTE**

Ser **FLEXÍVEL**

Ser **GENTIL**

TODA CONQUISTA COMEÇA COM A DECISÃO DE TENTAR!!

OBRIGADO TENHAM OTIMOS ATENDIMENTOS!